L'HEBERGEMENT

un métier un marché



Espace Clichy - 38 rue Mozart - 92587 Clichy Cedex - Tél. : 01 41 40 81 40



1ère PARTIE

CONNAISSANCE GÉNÉRALE DE L'HÔTELLERIE

2ème PARTIE

LA CONCEPTION DU PRODUIT HÔTELIER

sommaire

sommaire

sommaire

4ème PARTIE

LA COMMERCIALISATION D'UN ÉTABLISSEMENT HÔTELIER

sommaire



LE CONTRÔLE ET LE SUIVI DE L'ACTIVITÉ

1ère PARTIE

Connaissance générale de l'hôtellerie

"Le tourisme moderne regroupe un ensemble de pratiques socio-économiques de grande ampleur dans le monde contemporain" (Encyclopédie Larousse).
Tourisme n.m. (origine anglaise : tourism) : action de voyager pour son plaisir " (Petit Larousse).
Depuis le XVIIIe siècle et plus particulièrement au XIXe, avec l'essor des moyens de transport (train, voiture), on assiste à un fort développement du tourisme, lié avant tout à un besoin de découvrir "d'autres horizons", ainsi que l'attestent les nombreux ouvrages relatant les découvertes et témoignages d'écrivains-voyageurs.
Cette évolution fut confirmée et amplifiée au XXe siècle par différents facteurs socio-économiques marquants, tels que l'introduction des congés payés, le fort développement de l'industrie et des moyens de transports (chemins de fer, avion, etc.), qui démocratisent l'internationalisation d'un tourisme que l'on pourrait qualifier de "tourisme de masse".
Les voyages n'ont pu alors se concevoir sans des lieux d'accueil appropriés, assurant à la fois le gîte et le couvert. Ceux-ci ont toujours suivi les évolutions des besoins croissants de la demande : à l'origine établissements de tourisme balnéaire et de santé réservés à une élite, ils surent s'adapter progressivement à une diversification du tourisme.

LE MARCHÉ TOURISTIQUE

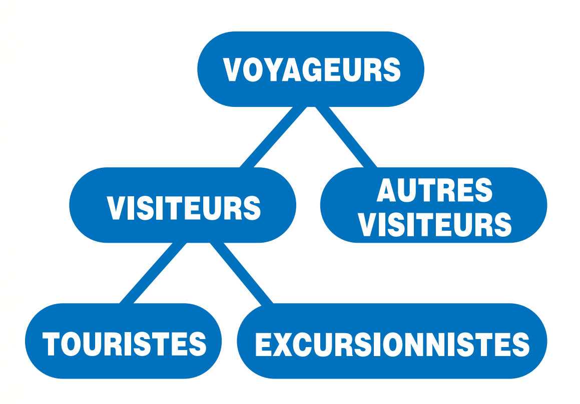
1. Définition

Généralités

D'après l'O.M.T. (Organisation Mondiale du Tourisme), le tourisme se définit ainsi :

Activités déployées par les personnes au cours de leurs voyages ou séjours dans des lieux situés en dehors de leur environnement habituel à des fins de loisirs, pour affaires et autres motifs.

Tous les voyageurs concernés par le tourisme sont désignés par le terme de *visiteur.* Par conséquent, ce terme est le concept de base de l'ensemble du système des statistiques du tourisme. Il peut être représenté de la façon suivante :



Selon les critères de l'O.M.T., la classification des voyageurs s'établit selon des normes précises :

- Autres visiteurs :
  ensemble des déplacements non inclus dans les statistiques du tourisme, comprenant l'immigration permanente ou temporaire, les passagers en transit, les diplomates, etc.
- Excursionnistes :
  visiteurs qui ne passent pas la nuit dans un hébergement collectif ou privé du lieu visité.
- Touristes :
  sont considérées comme touristes toutes les personnes en déplacement hors de leur environnement habituel pour une durée d'au moins 24 heures, incluant au moins une nuit dans le lieu visité.

Nous ne retiendrons pour l'ensemble de cet ouvrage que cette dernière catégorie.

Les différentes formes de tourisme

Il existe trois types de tourisme, qui se déterminent non pas par la destination mais par **le but** du déplacement :

- **Tourisme d'affaires : c'est l'ensemble des déplacements effectués à but professionnel (social, économique, industriel). On y retrouve les assemblées, séminaires, réunions, etc., mais aussi les foires, salons...**
- **Tourisme de santé : tous les déplacements liés au thermalisme (sources), à la thalassothérapie (mer et dérivés), à la climatologie et à la rééducation fonctionnelle.**
- **Tourisme de loisirs : c'est le fait de se déplacer pour des motifs autres que professionnels ou de santé (vacances, activités sportives ou de repos, visites de sites historiques, culturels ou religieux, visite à des parents, des amis, parcs d'attractions, etc.).**

2. Le marché mondial

Données en volume et en valeur (source O.M.T. 2000)

TABLEAU N° 1

ARRIVÉES DE TOURISTES 2000 (classement des 10 premiers pays)

PAYS	EN MILLIONS	PART DE MARCHÉ
FRANCE	75,5	10,8 %
U.S.A.	50,9	7,3 %
ESPAGNE	48,2	6,9 %
ITALIE	41,2	5,9 %
CHINE	31,2	4,5 %
ROY. UNI	25,3	3,6 %
RUSSIE	21,2	3,0 %
MEXIQUE	20,6	3,0 %
CANADA	20,1	2,9 %
ALLEMAGNE	19,0	2,7 %

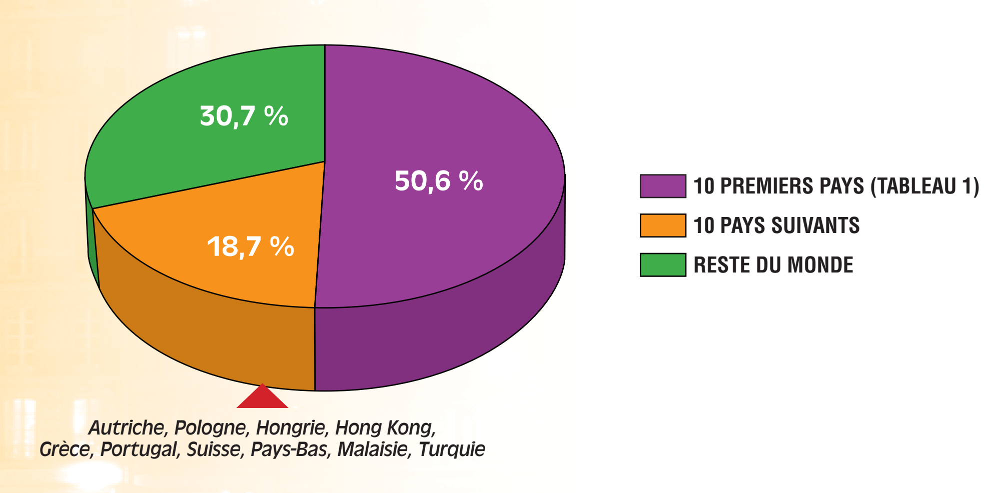
TABLEAU N° 2

RECETTES TOURISTIQUES 2000 (classement des 10 premiers pays)

PAYS	EN MILLIARDS DE $ US	EN MILLIARDS D'EUROS	PART DE MARCHÉ
U.S.A.	85,2	76,7	17,8 %
ESPAGNE	31,0	27,9	6,5 %
FRANCE	29,9	26,9	6,3 %
ITALIE	27,4	24,7	5,7 %
ROY.UNI	19,5	17,6	4,1 %
ALLEMAGNE	17,8	16,0	3,7 %
CHINE	16,2	14,6	3,4 %
AUTRICHE	11,4	10,3	2,4 %
CANADA	10,2	9,2	2,1 %
GRÈCE	9,3	8,4	1,9 %

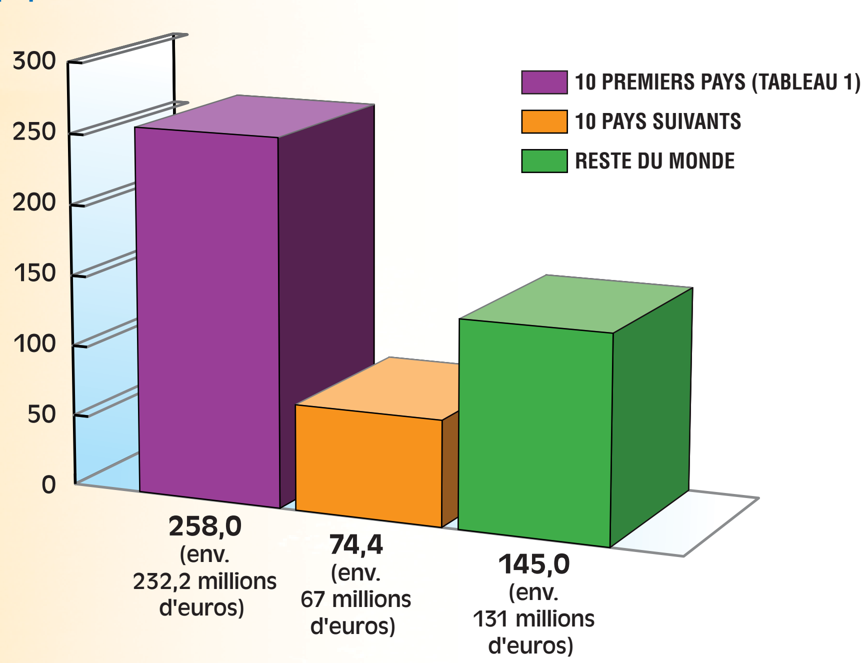
TOURISME MONDIAL (Part en % des arrivées) O.M.T. 2000

TABLEAU N° 3



TOURISME MONDIAL EN RECETTES TOURISTIQUES (O.M.T. 1997) (en milliards de $ US)

TABLEAU N° 4



Commentaires

Le tourisme mondial a généré en 2000 un flux de 697,6 millions d'arrivées à travers le monde. Ce chiffre représente les mouvements de touristes et n'inclue pas les mouvements des excursionnistes dont l'apport financier reste non négligeable.
On constate l'émergence de nouveaux pays au travers d'une intensification des échanges Est-Ouest avec l'apparition dans le palmarès des dix de la Russie : 21 169 milliers d'arrivées en 2000, alors que "l'URSS" en totalisait 7 204 milliers en 1990.
Ce mouvement est confirmé par la présence de la Pologne et de la Hongrie dans les vingt premiers pays (tableau N° 1, page 15).

En terme de valeur, soit par rapport aux recettes, l'ordre des dix pays est complètement modifié.
Toutefois, il est intéressant de noter que les 10 premiers pays concentrent 50,6 % des recettes mondiales (69,3 % pour les vingt premiers) (tableau N° 3, page 16).

3. Le marché européen

Le tableau N° 1 (page 15) met en évidence la prédominance de l'Europe avec 5 pays totalisant 29,9 % du nombre total d'arrivées dans le monde. D'autre part, sur les dix premiers pays en terme de recettes touristiques, on retrouve 7 pays de la zone Europe.

Le Marché européen, premier au monde tant en nombre de touristes qu'en terme de recettes, présente plusieurs caractéristiques :

- Zone de forts échanges commerciaux, l'Europe connaît un tourisme d'affaires dynamique mais elle reste aussi un pôle d'attraction de tourisme de loisirs par ses richesses culturelles, ses nombreux sites, ses climats variés, etc.
- Les flux observables sont principalement :
  ⇨ Nord => Sud, pour le tourisme de loisirs ;
  ⇨ Est <=> Ouest, pour le tourisme d'affaires dû à une intensification des échanges économiques.

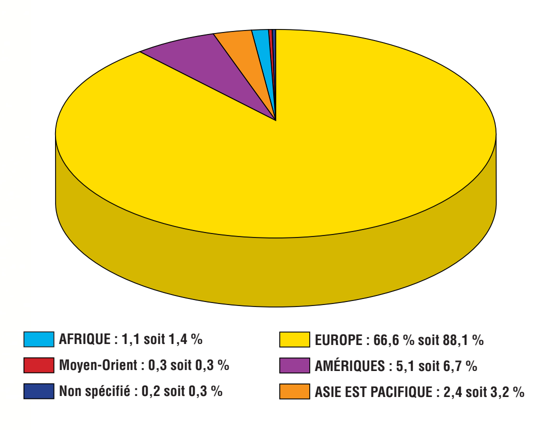
Le marché français
Données en volume et en valeur (Source O.M.T. 2000)

TABLEAU N° 5

POIDS ÉCONOMIQUE DU TOURISME EN FRANCE Poste "voyages" de la balance des paiements (en milliards, Source Banque de France 2000)	
RECETTES	33,3 milliards d'euros
SOLDE	14,07 milliards d'euros

TABLEAU N° 6

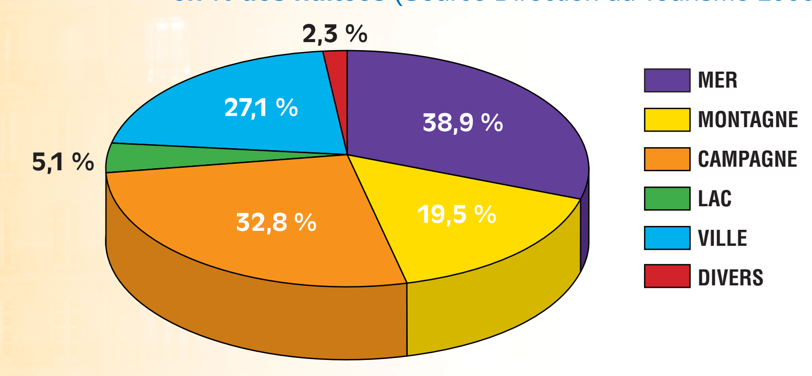
ORIGINE DES ARRIVÉES EN FRANCE (O.M.T. 2000) (en millions d'arrivées)



AFRIQUE : 1,1 soit 1,4 %
Moyen-Orient : 0,3 soit 0,3 %
Non spécifié : 0,2 soit 0,3 %
EUROPE : 66,6 % soit 88,1 %
AMÉRIQUES : 5,1 soit 6,7 %
ASIE EST PACIFIQUE : 2,4 soit 3,2 %

TABLEAU N° 7

VENTILATION DE LA FRÉQUENTATION TOTALE PAR ESPACE
en % des nuitées (Source Direction du Tourisme 1999)



Le total est supérieur à 100 % dans la mesure où plusieurs espaces peuvent être fréquentés au cours d'un même séjour.

Commentaires

Place de la France dans le monde et en Europe

La France occupe une place prédominante sur le marché mondial du tourisme puisque depuis plusieurs années, elle est le premier pays récepteur en terme d'arrivées et le troisième en terme de recettes.

Fortement fréquentée par nos voisins européens (88,1 % des arrivées), elle représente 10,8 % des flux touristiques et 6,3 % des flux financiers liés à ce marché mondial (tableaux N° 1 et 2, page 15). On trouvera ci-après les principaux pays émetteurs.

ARRIVÉES AUX FRONTIÈRES (2000)

	EN MILLIERS	PART DE MARCHÉ
Allemagne	15 420	20,4%
Royaume-Uni/Irlande	12 127	16,0%
Belgique/Luxembourg	11 819	15,6%
Pays-Bas	9 482	12,5%
Italie	6 464	8,6%

Source : Estimations Direction du Tourisme/Banque de France

Le tourisme en France

En 2000, 72,7 % des Français ont pris des vacances dont 50,5 % sont restés en France.
Les zones privilégiées sont, dans un ordre décroissant, la mer (plus de 38 %), la campagne (environ 33 %) et en site urbain (environ 27 %).

La durée moyenne du séjour est, quant à elle, directement influencée par l'espace fréquenté ; ainsi, elle est deux fois plus importante en séjour balnéaire (8,6 nuitées) qu'en ville (4,6 nuitées).
Enfin, on notera la place importante que représente le tourisme dans l'économie nationale ainsi que l'atteste le tableau N° 5 (page 17).

L'organisation du tourisme en France

Le Ministère du tourisme

Le Ministère de l'équipement, du logement, des transports et du tourisme est en charge, pour la partie tourisme (Secrétariat d'État), d'organiser, de fédérer tous les acteurs de ce secteur qui contribuent pour une forte part à notre balance commerciale.

Directions du tourisme

Ces directions ont pour rôle la mise en œuvre de la politique du tourisme au sein des préfectures (règlements, application des normes, actions diverses).

Maison de la France

Groupement d'intérêts économiques (G.I.E.), la Maison de la France rassemble des représentants de l'État, des régions, des départements, des communes, ainsi que des professionnels. Son rôle consiste en la mise en place de stratégies et moyens pour permettre aux différents acteurs d'opérer plus efficacement en France ou à l'étranger dans le cadre de la politique nationale.

Comités régionaux du tourisme (C.R.T.)

Présents au niveau régional, fédérant les élus régionaux, les comités départementaux du tourisme, les offices du tourisme, les syndicats d'initiative, les professions et tout acteur du tourisme, les C.R.T. sont en charge du développement touristique de leur région.

Outre cette promotion en France et à l'étranger, ils interviennent dans des cadres aussi divers que :
– l'assistance à la commercialisation,
– l'aménagement touristique,
– les études et la planification,
– etc.

Ils sont parfois en charge, si elles existent, de “Maisons de Province”, vitrines de la région dans les grandes métropoles et plus particulièrement à Paris.

Comités départementaux au tourisme (C.D.T.)

Sous la tutelle des conseils généraux, et dans le cadre de la stratégie définie par les conseils régionaux auxquels ils participent, ils sont en charge de la politique touristique du département. Ils se composent d'élus cantonaux et de professionnels du tourisme réunis au sein d'une association de type loi 1901 .

Chambres de commerce et d'industrie (C.C.I.)

On retrouve très souvent au sein de ces organismes des “attachés techniques au tourisme” (A.T.T.) dont la mission s'articule autour de la mobilisation des différents acteurs pour l'animation, la formation, les études ponctuelles (observatoire économique) et l'assistance aux professionnels intéressés.

Syndicats d'initiative et offices du tourisme (S.I. - O.D.T.)

Ils assurent, au sein des villes ou des communes, l'information et l'accueil des touristes par la mise en place d'actions et de documents de promotion.

LE MARCHÉ HÔTELIER

Intégré à part entière au sein du secteur tertiaire (commerce, services, banques, etc.), un établissement hôtelier se définit de la façon suivante :

Toute entreprise assurant le gîte et le couvert.

1. Présentation générale

Définition

Qu'est-ce qu'un hôtel stricto sensu ?

C'est un établissement commercial conçu pour mettre à la disposition d'une clientèle itinérante des chambres ou des appartements meublés pour un prix journalier.

En nous basant sur cette définition, un hôtel est donc un établissement où le client pourra louer une chambre ou un appartement meublé afin de répondre à des besoins tels que :

- Dormir
- Se nourrir
- Travailler
- Se distraire
- Communiquer

L'état des lieux

Il faut savoir que l'hébergement au sein du tourisme n'est pas uniquement composé d'hôtels, la capacité d'accueil dépassant largement ce seul type d'établissement :

LA CAPACITÉ D'HÉBERGEMENT EN FRANCE AU 1er JANVIER 2001
(Source : Direction du Tourisme - INSEE)

	LITS (en milliers)
Hôtellerie classée (1)	1 178
Résidences de tourisme	331
Hôtellerie de plein air (2)	2 692
Villages de vacances	263
Auberges de jeunesse	15
Résidences secondaires (3)	13 209
Meublés touristiques	450
Gîtes et chambres d'hôtes (4)	356
TOTAL (estimation)	**18 494**

Nombre de lits :
(1) chambres X2
(2) emplacements X3
(3) résidences secondaires X5
(4) gîtes X4

2. Les différentes entreprises d'accueil

La diversité des entreprises d'accueil

Dans les textes officiels, le terme «hôtellerie» ne désigne pas uniquement des hôtels en tant que tels. La diversité est beaucoup plus large que cette seule acception. Le tableau ci-après en est la représentation.

HÔTELLERIE			
HÔTELLERIE COMMERCIALE		HÔTELLERIE À CARACTÈRE SOCIAL	
HÔTELLERIE HOMOLOGUÉE	HÔTELLERIE NON HOMOLOGUÉE	HÉBERGEMENT EN MILIEU RURAL	HÔTELLERIE DE PLEIN AIR
• Hôtels de tourisme • Motels de tourisme • Résidences de tourisme	• Hôtels de préfecture • Maisons meublées • Chambres à louer	• Auberges rurales • Gîtes ruraux • Logement à la ferme • Roulottes • Refuges de montagne • Chambres d'hôtes • Villages de vacances • Clubs de vacances • Maisons familiales de vacances • Auberges de jeunesse • Centre de vacances pour enfants	• Camping et caravaning • Parcs résidentiels de loisirs • Hébergement à caractère nautique

Définition des différentes entreprises d'accueil

HÔTELLERIE HOMOLOGUÉE

Hôtels de tourisme
Selon l'arrêté du 14 février 1986, l'hôtel de tourisme est un **établissement commercial** d'hébergement **classé** qui offre des **chambres** ou des **appartements meublés** en location à une **clientèle de passage (contre rétribution en argent)** ou à une clientèle qui y effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine, ou au mois, mais qui, sauf exception, **n'y élit pas domicile.** Il **peut** comporter un **service de restauration.** Il est exploité en **permanence** ou seulement pendant une ou plusieurs **saisons.**
Il est dit "hôtel saisonnier" lorsque sa durée d'ouverture n'excède pas 9 mois par an, en une ou plusieurs périodes.

Nota : L'appellation "hôtel bureau" recouvre un établissement hôtelier homologué ou non n'ayant pas de service restauration autre que celui des petits déjeuners. Il est situé en général en centre ville et peut offrir d'autres prestations telles que salles de réunion, etc.

Résidences de tourisme
La classification "résidence de tourisme" a été créée par l'arrêté du 22 juillet 1983.
C'est un **établissement commercial** d'hébergement **classé** faisant l'objet d'une exploitation **permanente ou saisonnière.** Elle est constituée d'un ensemble homogène de **chambres, studios ou appartements (meublés, avec coin cuisine),** disposés en unités collectives ou pavillonnaires, en **location (contre rétribution en argent)** pour une occupation à la journée, à la semaine ou au mois, à une **clientèle touristique qui n'y élit pas domicile.** Elle est dotée d'un **minimum d'équipement et de services communs.**

Nota : Il existe deux types de résidences de tourisme :
- Les résidences hôtelières : elles sont destinées à accueillir tout type de clientèle selon la définition ci-dessus (exemple : "CITADINES", "ORION", etc.).
- Les résidences médicalisées : elles sont destinées à accueillir de façon permanente ou passagère une clientèle pour laquelle un suivi médical plus ou moins spécialisé est nécessaire (exemple : "HOTELIA", etc.).

Motels de tourisme

Cette appellation n'est plus officielle depuis le 6 mars 1986. Néanmoins, fortement présents dans d'autres pays, on les définira ainsi : ce sont des établissements commerciaux situés le long des axes routiers, hors des agglomérations ou à leur périphérie immédiate. Ils louent des chambres ou des appartements meublés (contre rétribution en argent) à une clientèle de passage, généralement composée d'automobilistes, qui n'y élit pas domicile. Ils comportent des unités de logement de plain-pied indépendantes, dotées chacune d'un garage ou d'abri à voiture.
Ils font maintenant partie intégrante des résidences de tourisme.

HÔTELLERIE NON HOMOLOGUÉE

Hôtels de préfecture

Ces établissements sont également classés, mais pas selon les normes officielles, et sont recensés par les services de la préfecture du fait de l'insuffisance de leurs installations ou du nombre de chambres inférieur aux normes légales (minimum 7).
Il s'agit généralement d'établissements modestes, indépendants, à caractère familial.

Maisons meublées et meublés de tourisme

Ils mettent à disposition des touristes des chambres ou des appartements pourvus de tout l'équipement indispensable.
Les modalités de classement des meublés de tourisme sont très strictes et sont réparties en 3 catégories :

- Normale
- Confortable
- Luxe

Les locations se font par l'entremise des offices du tourisme, des petites annonces, de panonceaux, etc.

HÉBERGEMENT EN MILIEU RURAL

L'allongement du temps de vacances, la saturation des lieux touristiques, la recherche d'une nouvelle qualité de vie favorisent le développement en milieu rural.

Auberges rurales

Ce sont des établissements de catégorie modeste ne pouvant bénéficier de classement en hôtel de tourisme mais qui répondent à des normes administratives particulières.
Situées généralement dans un village ou une petite ville, on peut s'y loger et s'y restaurer.

Gîtes ruraux

La Fédération des Relais Départementaux des gîtes ruraux de France propose différentes formules conformes à une charte de qualité et classées par les organismes centraux :

- Gîte rural : maison ou appartement loué meublé en milieu rural
- Chambre d'hôte : chambre aménagée chez un particulier (chambre et petit déjeuner)
- Table d'hôte : permet de prendre ses repas chez l'habitant
- Gîte d'étape : pour accueillir les randonneurs pédestres, équestres ou cyclistes

Villages de vacances

Ce sont des centres d'hébergement destinés à assurer des séjours de vacances selon un prix forfaitaire comportant éventuellement la pension, l'usage d'équipements communs, des installations sportives et des distractions collectives.
Les plus connus sont les "V.V.F." (Village Vacances Famille).
Les villages de vacances sont le plus souvent des établissements qu'exploitent des associations à but non lucratif et, plus rarement, des entreprises commerciales autonomes ou des comités d'entreprises (E.D.F., La Poste, etc.).

Clubs de vacances

Les clubs de vacances sont des unités dont l'objectif est de fournir aux vacanciers une prestation complète :

- Hébergement
- Restauration
- Loisirs

- Animation
- Formation
- Séminaires

La capacité s'exprime en nombre de lits (nombre maximal de personnes qu'il est possible d'accueillir pour une nuit, hors couchage d'appoint). Exemple :

- CLUB MEDITERRANEE (98 établissements, 74 000 lits, dans 35 pays en 1997)
- PALLADIEN (Nouvelles Frontières)

Auberges de jeunesse
C'est un établissement d'accueil offrant à des jeunes, sur présentation d'une carte d'adhérent, un hébergement minimal et la possibilité de préparer et de prendre leurs repas.

Maisons Familiales de Vacances
Ce sont des établissements de type loi de 1901 qui dépendent du Ministère de la Santé Publique et de la Sécurité Sociale.
Elles disposent d'un certain nombre d'équipements collectifs :

- Unité de restauration
- Salle de jeux
- Salle de repos
- Garderie pour les enfants
- Animation et loisirs

Centre de Vacances pour Enfants
Ce sont les colonies de vacances (sous l'égide du Ministère de la jeunesse et des sports).

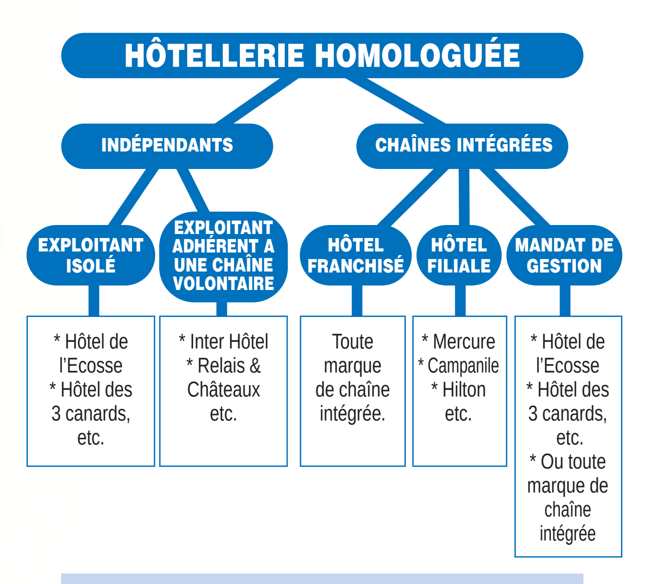
HÔTELLERIE DE PLEIN AIR

Camping et Caravaning
Location d'emplacements à la nuitée, à la semaine ou au mois, pour une clientèle de passage (Panonceaux officiels de classement à apposer obligatoirement à l'entrée des terrains aménagés).
Il existe 5 catégories allant de 1* à 5*.

Parcs résidentiels de loisirs
Un parc résidentiel de loisirs est un terrain aménagé pour l'accueil d'habitations légères de loisirs (chalets, mobil-home) et éventuellement de caravanes destinés à la location à la nuitée, à la semaine ou au mois pour une clientèle touristique qui n'y élit pas domicile.
Usuellement, ces établissements mettent à la disposition de leur clientèle un service de restauration ou de plats cuisinés, des commerces de détail, une piscine, des terrains de sport et des animations diverses.
On citera en exemple "CENTER PARC".

3. Les différents modes d'exploitation

La définition d'un hôtel de tourisme (donc homologué) spécifie : "établissement commercial classé...".
C'est dans ce cadre exclusif (entreprise d'accueil commerciale) que nous traiterons les différents modes d'exploitation selon la présentation ci-dessous :



Il convient de distinguer la forme d'exploitation avec son aspect juridique (S.A., S.A.R.L., etc.) et le mode d'exploitation, qui représente le cadre dans lequel l'exploitation évolue. Ce dernier fait l'objet des définitions données page suivante.